

EXTRAIT DES REGISTRES DES DELIBERATIONS DU CONSEIL DE COMMUNAUTE URBAINE MARSEILLE PROVENCE METROPOLE

Séance du 18 juillet 2014

Monsieur Guy TEISSIER, Président de la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole, a ouvert la séance à laquelle ont été présents 112 membres.

Etaient présents Mesdames et Messieurs :

Hélène ABERT - René AMODRU - Robert ASSANTE - Colette BABOUCHEAN - René BACCINO - Mireille BALOCCO - Marie-Josée BATTISTA - Jean-Pierre BAUMANN - Yves BEAUVAL - Mireille BENEDETTI - Sabine BERNASCONI - Jean-Pierre BERTRAND - Michael BESNAÏNOU - Solange BIAGGI - Jean-Louis BONAN - Valérie BOYER - Laure-Agnès CARADEC - Eugène CASELLI - Michel CATANEO - Sophie CELTON - Gérard CHENOZ - Alain CHOPIN - Anne CLAUDIUS-PETIT - Laurent COMAS - Monique CORDIER - Vincent COULOMB - Sandrine D'ANGIO - Anne DAURES - Christophe DE PIETRO - Anne-Marie D'ESTIENNES D'ORVES - Eric DIARD - Nouriat DJAMBAE - Emilie DOURNAYAN - Sandra DUGUET - Michèle EMERY - Yann FARINA - Josiane FOINKINOS - Arlette FRUCTUS - Josette FURACE - Jean-Claude GAUDIN - Samia GHALI - Karim GHENDOUF - Roland GIBERTI - Bruno GILLES - Jean-Pierre GIORGI - André GLINKA-HECQUET - Martine GOELZER - José GONZALES - Marcel GRELY - Annie GRIGORIAN - Andrée GROS - Albert GUIGUI - Louisa HAMMOUCHE - Daniel HERMANN - Garo HOVSEPIAN - Michel ILLAC - Christian JAILLE - Paule JOUVE - Fabrice JULLIEN-FIORI - Nathalie LAINE - Albert LAPEYRE - Laurent LAVIE - Eric LE DISSES - Annie LEVY-MOZZICONACCI - Antoine MAGGIO - Patrick MAGRO - Bernard MARANDAT - Hélène MARCHETTI - Janine MARY - Christophe MASSE - Florence MASSE - Martine MATTEI - Guy MATTEONI - Patrick MENNUCCI - Danielle MILON - Claudette MOMPRIVE - Virginie MONNET-CORTI - Jean MONTAGNAC - Yves MORAINE - Roland MOUREN - Marie MUSTACHIA - Lisette NARDUCCI - Jérôme ORGEAS - Christyane PAUL - Elisabeth PHILIPPE - Claude PICCIRILLO - Marc POGGIALE - Guy PONTOUS - Véronique PRADEL - Marlène PREVOST - Marine PUSTORINO - Stéphane RAVIER - Maryvonne RIBIERE - Jean ROATTA - Carine ROGER - Georges ROSSO - Lionel ROYER-PERREAUT - Sandra SALOUM-DALBIN - Guy SAUVAYRE - Isabelle SAVON - Marie-Xavière SCOTTO DI UCCIO - EMMANUELLE SINOPOLI - Nathalie SUCCAMIELE - Guy TEISSIER - Dominique TIAN - Jean-Louis TIXIER - Lionel VALERI - Martine VASSAL - Patrick VILORIA - Brigitte VIRZI-GONZALEZ - Didier ZANINI - Karim ZERIBI.

Etaient absents et représentés Mesdames et Messieurs :

Christian AMIRATY représenté par Vincent COULOMB - Patrick BORE représenté par Roland GIBERTI - Nicole BOUILLOT représentée par Alain CHOPIN - Marie-Arlette CARLOTTI représentée par Josette FURACE - Catherine CHAZEAU représentée par Florence MASSE - Michel DARY représenté par Lisette NARDUCCI - Dominique DELOURS représenté par Eric LE DISSES - Patrick GHIGONETTO représenté par Jérôme ORGEAS - Vincent GOMEZ représenté par Hélène ABERT - Régine GOURDIN représentée par Andrée GROS - Bernard JACQUIER représenté par Albert GUIGUI - Marc LOPEZ représenté par Paule JOUVE - Richard MIRON représenté par Monique CORDIER - André MOLINO représenté par Sophie CELTON - Nadine PADOVANI-FAURE-BRAC représentée par Fabrice JULLIEN-FIORI - Grégory PANAGOUDIS représenté par Guy PONTOUS - Roland POVINELLI représenté par Janine MARY - Roger RUZE représenté par Samia GHALI - Maxime TOMMASINI représenté par Daniel HERMANN - Claude VALLETTE représenté par Christophe DE PIETRO - Josette VENTRE représentée par Albert LAPEYRE.

Etaient absents et excusés Mesdames et Messieurs :

Roland BLUM - Frédéric COLLART - Laurence LUCCIONI - Bernard MARTY - Daniel NAVARRO.

Signé le 18 Juillet 2014
Reçu au Contrôle de légalité le 21 juillet 2014

Monsieur Le Président a proposé au Conseil d'accepter les conclusions exposées ci-après et de les convertir en délibération.

Cette proposition mise aux voix est adoptée.

FCT 016-292/14/CC

■ Mise en œuvre du volet interne du contrat local de propreté : modification de l'organisation des services, augmentation et harmonisation des horaires de travail des agents, modernisation des pratiques managériales

DAS 14/11881/CC

Monsieur le Président de la Communauté urbaine Marseille Provence Métropole sur proposition du Commissaire Rapporteur soumet au Conseil de Communauté le rapport suivant :

L'opinion publique juge défavorablement la propreté urbaine et les administrés expriment des attentes fortes en la matière.

Parallèlement, la décision de la Cour administrative d'appel du 25 avril 2014 impose de revoir l'organisation du temps de travail afin que celle-ci réponde aux impératifs juridiques, tout en améliorant le service public lié aux prestations de collecte et de propreté.

Le principe d'un contrat local de propreté a été approuvé par les citoyens lors des échéances électorales du printemps dernier, et le Président de la communauté urbaine a indiqué dans son discours d'investiture qu'il souhaitait qu'une délibération définissant les grands principes applicables en matière de collecte et de propreté soit votée avant l'été.

Le contrat local de propreté concerne tous les acteurs de la propreté urbaine et répond à une logique d'engagements réciproques.

En effet, la responsabilité de la propreté n'incombe pas seulement aux services qui en ont la charge, mais bien à l'ensemble des administrés, professionnels et particuliers, présents sur un territoire.

Rendre plus performant le dispositif de collecte et de propreté pour améliorer la qualité du service rendu est une nécessité. C'est l'objet de la présente délibération.

Mais les résultats obtenus seront d'autant plus perceptibles que les efforts seront partagés, dans le cadre d'une démarche d'amélioration globale où chacun devient acteur de la propreté.

Le présent rapport décline les engagements relevant de la communauté urbaine, et donc les mesures du contrat local de propreté qui concernent directement l'organisation des services ou les horaires de travail des agents de MPM.

Afin de répondre aux exigences de qualité et d'efficacité du service public, le volet interne du contrat local de propreté s'oriente selon trois axes principaux :

- La proximité, avec une approche territoriale globale de la propreté, en coordination avec les mairies de secteurs et les communes;
- L'augmentation et l'harmonisation des horaires de travail des agents et des agents de maîtrise en charge de la collecte et de la propreté ;
- La modernisation des pratiques managériales.

Signé le 18 Juillet 2014
Reçu au Contrôle de légalité le 21 juillet 2014

- **Le choix de la proximité : une approche territoriale et une approche globale de la propreté**

L'objectif recherché est d'améliorer l'efficacité du système et la qualité du service rendu en faisant le choix de responsabiliser les échelons de proximité et en donnant aux maires (maires de secteur) un rôle plus affirmé dans la définition et la supervision du dispositif propreté sur leur territoire.

– Une approche territoriale sur un périmètre géographique homogène

La démarche d'amélioration globale de la propreté sera animée et suivie au plus près du terrain, c'est-à-dire au niveau de la mairie (mairie de secteur), sous la forme d'un comité réunissant périodiquement tous les acteurs concernés.

Un lien privilégié sera établi entre l'élu référent du secteur et le correspondant territorial de la DPU (responsable de division) et des contacts opérationnels réguliers seront entretenus autant que de besoin.

Afin de faciliter la coordination entre les mairies (mairies de secteurs) et les équipes de la DPU, il convient de faire coïncider l'organisation des équipes en charge de la propreté avec le périmètre géographique des mairies de secteurs.

Cette organisation permettra en outre d'harmoniser l'organisation entre la ville de Marseille et les autres communes membres de MPM, qui possèdent déjà chacune une antenne DPU compétente sur leur territoire.

– Une approche globale de la propreté avec le regroupement des moyens humains et matériels

- Une affectation territoriale des cantonniers

A ce jour, les mairies de secteur ou les représentants de la population n'ont pas une connaissance claire des moyens de propreté manuelle affectés à leur territoire.

Il s'agit désormais de leur donner cette vision en stabilisant l'effectif et la composition des équipes par secteur. Cette connaissance précise des ressources et de leur évolution dans le temps (l'objectif étant d'accroître progressivement par redéploiement le nombre de cantonniers) permettra de bâtir le dispositif de propreté le plus approprié au regard des moyens disponibles.

- Transparence sur l'effectif théorique des cantonniers par secteur et affichage de la fréquence théorique de nettoyage des voies au regard des moyens disponibles ;
- Information sur la présence effective des agents par zone, avec notamment l'utilisation des outils de gestion du temps ;
- Réunions régulières pour analyse des dysfonctionnements et priorisation des actions.

- Une propreté mécanisée territorialisée

A ce jour, les moyens de propreté mécanisée sont mutualisés au sein de logistiques rattachées aux différents services territoriaux, en charge de plusieurs arrondissements.

Afin d'optimiser l'utilisation des machines et de mener un travail de proximité sous la pleine autorité des responsables territoriaux, la propreté mécanisée sera positionnée à l'échelon des mairies (mairies de secteur). Cela permettra aux élus et à la population de disposer d'une information sur le nombre de machines affectées, les missions confiées et les moyens réellement mis en œuvre chaque jour.

- Enlèvement des encombrants et des jets clandestins

L'objectif est d'adapter les structures existantes pour permettre une prise en charge territorialisée des jets clandestins et des enlèvements d'encombrants sur rendez-vous, avec une mutualisation des moyens et de l'activité.

En outre, pour une meilleure réactivité et une meilleure qualité de tri, les bennes à ordures ménagères poids lourds actuelles seront remplacées par des bennes entrepreneurs VL.

- La prise en compte des spécificités du secteur et de la saisonnalité

Toujours dans une logique de proximité, et dans le cadre des moyens humains alloués au secteur (moyens permanents et/ou temporaires), le contenu des prestations de propreté délivrées pourra être adapté aux spécificités identifiées dans le diagnostic territorial et aménagé en fonction des phénomènes saisonniers : feuilles mortes, plages...

- Calendrier et modalités de mise en œuvre

Cette approche territoriale et globale sera mise en œuvre de manière progressive dans un calendrier resserré.

Les comités de pilotage et de suivi de la propreté (CPSP) seront installés dans l'ensemble des mairies de secteur et des communes à l'automne 2014.

L'organisation-cible du dispositif de propreté à Marseille sera mise en place fin septembre 2014 sur les arrondissements 1/7, 6/8 et 9/10 ; les autres arrondissements seront ensuite déployés progressivement et la généralisation sera effective au plus tard en janvier 2015.

• **L'augmentation et l'harmonisation du temps de travail des agents et des agents de maîtrise chargés de la collecte et de la propreté**

Il convient de mettre un terme aux dérives du « fini parti » tel qu'il est pratiqué actuellement qui se révèlent très pénalisantes pour les agents eux-mêmes, pour le budget de la communauté urbaine et pour l'efficacité du service public.

L'augmentation et l'harmonisation du temps de travail répondent ainsi à un triple objectif de préservation de la santé des agents (diminution des accidents de travail), de maîtrise des coûts et de qualité du service rendu.

Elles se concrétisent par la définition de journées-types opposables aux agents et adaptées aux spécificités de chaque secteur et de chaque métier.

- Journée-type de collecte (ordures ménagères et collecte sélective)

Une journée-type théorique de collecte de 7h30 est définie quel que soit le cycle de travail des agents. Cette journée-type est organisée en 3 séquences :

- Prise de poste (habillage, préparation, prise de consignes) : 30 minutes
- Activité de collecte (y compris temps de pause) : 6h30 maximum

Le temps de collecte se décompose de la façon suivante :

Intervention n°1	5h
Pause	
Intervention n°2	1h30
Intervention n°3	

Sous réserve que la collecte soit achevée pour l'ensemble du secteur, et après vérification sur le terrain par la maîtrise de la qualité du travail effectué, le chef de secteur a la possibilité de libérer les chauffeurs et les agents de collecte à l'issue de la seconde intervention ou au cours de la troisième.

- Fin de vacation (retour, signalement d'anomalies, douche) : 20 minutes

Le temps résiduel (10 minutes par jour) représente une enveloppe annuelle d'environ 33 heures qui sera consacrée à la formation, à la prévention des risques, à la vie du service...

Ces principes généraux seront déclinés sous forme de notes de services décrivant très précisément la journée-type et les horaires adaptés aux spécificités des secteurs et des métiers.

- Journée-type de propreté (manuelle, mécanisée et encombrants)

La journée-type pour l'ensemble des agents chargés de la propreté est de 7h30.

Elle est divisée en plusieurs séquences de travail, dont une prise de poste de 30 minutes et une pause de 20 minutes, à un horaire précis selon les métiers, et en un lieu identifié.

Les interventions sur le terrain (départ secteur) représentent a minima 75% du temps de travail total (ex : 5h30 pour une vacation de 7h30).

Ces principes généraux seront déclinés sous forme de notes de services décrivant très précisément la journée-type et les horaires adaptés aux spécificités des secteurs et des métiers.

- Journée-type agent de maîtrise

Afin de garantir un travail de qualité, il est nécessaire d'organiser de manière précise le travail de la maîtrise afin de s'assurer qu'une part importante de son temps de travail est consacrée à des activités de terrain et de contrôle (à hauteur de 70% soit 5 heures), le reste correspondant à des tâches administratives.

La journée-type pour les agents de maîtrise est de 7h30.

Elle est divisée en plusieurs séquences, dont une prise de poste de 30 minutes et une pause de 20 minutes. Le contrôle doit permettre de vérifier la bonne application des consignes et la qualité du travail, et le cas échéant de renvoyer des moyens sur des zones le nécessitant.

A l'issue de la fin de collecte, l'agent de maîtrise doit également effectuer un contrôle lié à la maintenance du matériel (roulant et postes fixes).

Ces principes généraux seront déclinés sous forme de notes de services décrivant très précisément la journée-type et les horaires adaptés aux spécificités des secteurs et des métiers.

– Améliorations attendues du fait de ces nouvelles dispositions

Le temps de travail supplémentaire ainsi dégagé par rapport aux pratiques actuelles va permettre :

- d'améliorer la qualité et la sécurité du travail par un ralentissement du rythme de la collecte. Une benne-étalon effectuera la tournée « modèle » afin d'amorcer une méthode de travail fondée sur de bonnes pratiques, garantissant l'intégrité physique des agents, et une qualité de travail conforme aux attentes des usagers. Cette démarche sera d'abord engagée sur les arrondissements périphériques à compter de janvier 2015.

- de généraliser le principe de 2 interventions par vacation, la seconde pouvant être, selon les secteurs, consacrée à de la « repasse » (particuliers ou commerçants du centre ville), à une deuxième tournée, à des prestations de collecte sélective...
- d'accroître le temps de présence des agents de maîtrise, notamment sur le terrain, pour s'assurer de la qualité et de la sécurité du travail effectué ;
- Ainsi, l'agent de maîtrise disposera de moyens humains, conformément à la journée-type, qu'il pourra renvoyer intervenir si nécessaire ;
- de redéployer progressivement des postes de la collecte vers la propreté (cantonniers supplémentaires) ; les gains attendus dès fin 2014 sont de 9 postes de travail (3 bennes) sur les arrondissements du 1^{er} au 8^{ème}, ce qui permettra au fur et à mesure des départs des agents de collecte de redéployer environ 18 postes vers la propreté ;
- d'amplifier et d'accélérer ce mouvement par des évolutions techniques (déploiement de la collecte latérale en centre ville) et/ou par une réflexion à conduire avec les élus et les usagers sur les fréquences de collecte. A ce titre, une refonte des fréquences de collecte pourrait se baser sur une fréquence de 7 jours sur 7 pour les noyaux villageois, et de 4 jours par semaine dans les zones pavillonnaires (mise en œuvre à compter de 2015).

- **La modernisation des pratiques managériales**

- Clarifier les missions confiées, les procédures de travail et les règles applicables

La qualité du travail et la performance du dispositif de propreté peuvent parfois pâtir du manque de clarté des responsabilités de chacun et d'une formalisation insuffisante des règles applicables et des consignes de travail.

Il conviendra donc de procéder à une actualisation du règlement intérieur de la DPU pour l'ensemble des métiers et des niveaux hiérarchiques.

La formalisation des règles relatives aux ressources humaines et des procédures applicables, ainsi que des consignes de travail, pourra également être faite soit à travers ce règlement, soit par notes de service. La supervision de leur application devra faire partie intégrante des missions dévolues à la chaîne hiérarchique et être intégrée pour l'évaluation des agents.

- Réaffirmer le rôle central de la ligne managériale dans l'atteinte des objectifs fixés et soutenir en conséquence les agents de maîtrise et les cadres

- Clarification et formalisation des missions de l'encadrement ;
 - Recherche progressive du juste dimensionnement de la ligne managériale et recrutement des profils adéquats ;
 - Professionnalisation des managers par la formation initiale et continue, l'accompagnement et l'évaluation.
- Créer une dynamique collective en affichant un objectif de certification du dispositif de collecte et de propreté à l'horizon de 3 ans

Outre la formalisation des procédures et des consignes, un suivi précis devra être mis en place grâce à des tableaux de bord retraçant l'activité et les résultats obtenus en matière de propreté. Ces tableaux de bord seront rendus publics.

De la même façon, le traitement des signalements et des réclamations des administrés devra faire l'objet d'une attention particulière afin de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue du service rendu à l'utilisateur.

– Motiver les personnels, valoriser les métiers et communiquer

- Valoriser les métiers de la collecte et de la propreté vis-à-vis du grand public et créer du lien positif entre les agents de MPM et la population ;
- Faire de la communication interne un levier d'amélioration en permettant à tous les agents de la DPU d'accéder à l'ensemble des informations utiles, au bon moment et selon des modalités appropriées ;
- Rémunération, avancement et promotion au mérite selon des critères objectifs fixés à l'avance et connus de tous.
- Améliorer le fonctionnement par une démarche de maîtrise des risques et de prévention

Il s'agit de passer d'un « cercle vicieux » où le rythme trop rapide d'exécution des tâches est source d'accidents, d'absences, d'inaptitudes et de non-qualité du service rendu à l'utilisateur, à un « cercle vertueux » basé sur la prévention, la formation et l'amélioration des conditions de travail

Afin d'améliorer la sécurité et l'organisation, une démarche participative est envisagée, avec la mise en place de groupes de travail thématiques sur des secteurs-tests. Cette démarche expérimentale pourra être mise en place après avis du Comité d'Hygiène et de Sécurité.

Associant tous les niveaux d'encadrement et la maîtrise, différents thèmes pourront être abordés, tels que l'organisation du travail, avec une exigence de qualité du travail, les véhicules, matériels et équipements, l'organisation du service et les méthodes de travail ou encore la compétence et la formation.

Monsieur le Président propose au Conseil de Communauté d'approuver la délibération ci-après :

Le Conseil de Communauté,

Vu

- Le Code Général des Collectivités Territoriales ;
- L'arrêté préfectoral du 7 juillet 2000 portant création de la Communauté urbaine Marseille Provence Métropole ;
- L'avis du Comité Technique Paritaire du 8 juillet 2014.

Sur le rapport du Président,

Entendues les conclusions du Commissaire Rapporteur,

Considérant

Après en avoir délibéré :

Décide

Article 1 :

Sont approuvés les orientations et le calendrier de mise en œuvre du contrat local de propreté (volet interne) tels que décrits dans l'exposé des motifs.

Signé le 18 Juillet 2014
Reçu au Contrôle de légalité le 21 juillet 2014

Article 2 :

Sont approuvés les horaires de travail et les journées- type des agents en charge de la collecte et de la propreté tels que détaillés dans l'exposé des motifs.

La date d'effet de ces dispositions est fixée au 29 septembre 2014.

Pour Visa,
Le Vice-Président Délégué aux Ressources Humaines,
Moyens Généraux, Juridique

Pour Présentation,
Le Président Délégué de la Commission
Fonctionnement et maîtrise des coûts

Jean-Pierre GIORGI

Roland BLUM

Certifié Conforme,
Le Président de la Communauté Urbaine
Marseille Provence Métropole

Guy TEISSIER